

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики, управления и природопользования
Кафедра управления человеческими ресурсами

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ И. П. Воронцова

подпись

«__» _____ 2016 г.


БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.03 Управление персоналом

Разработка системы профилактики профессиональной
деформации и выгорания

На примере Министерства природных ресурсов и
экологии Красноярского края

Руководитель

 22.06.2016

старший преподаватель

И. А. Дробышев

подпись, дата


Выпускник

 22.06.2016

Е. А. Нижегородова

подпись, дата

Нормоконтролер

 22.06.2016

И. А. Дробышев

подпись, дата

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. Анализ источников по проблеме профессиональной деформации и выгорания	5
1.1 Теоретический анализ явлений профессиональной деформации и выгорания	5
1.1.1 Профессиональная деформация: понятие, проявление, причины	5
1.1.2 Выгорание личности: понятие, признаки, причины	11
1.2 Специфика профессиональной деформации и выгорания государственных служащих	18
1.3 Анализ подходов к оценке профессиональной деформации и выгорания	20
1.4 Выводы по первой главе	24
Глава 2. Анализ предприятия	27
2.1 Первичный анализ предприятия	27
2.1.1 Общее описание предприятия	27
2.1.2 Организация деятельности министерства	29
2.1.3 Организационная структура	31
2.1.4 Описание системы управления персоналом на предприятии	32
2.1.5 Организационная структура сектора кадровой работы	34
2.2 Анализ явлений профессиональной деформации и выгорания на предприятии	36
2.2.1 Подбор инструментов	36
2.2.2 Сбор, анализ и интерпретация полученных данных	43
2.3 Выводы по второй главе	47
Глава 3. Разработка системы профилактики профессиональной деформации и выгорания	49
3.1 Профилактика профессиональной деформации и выгорания	49
3.2 Выводы по третьей главе	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	57
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Организационная структура Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края	61

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Текст опросника «Диагностика уровня эмоционального выгорания личности» В. В. Бойко	62
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Ключ к диагностике уровня профессионального выгорания В.В. Бойко	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Текст опросника уровня выгорания Маслач.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Ключ к опроснику уровня выгорания Маслач	71
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Оценка уровней выгорания.....	72

ВВЕДЕНИЕ

Вопросы, касающиеся взаимного влияния профессиональной деятельности и личностных особенностей специалиста на его поведение, в течение длительного времени привлекали внимание представителей различных наук, в том числе психологов. Особое место занимает проблема профессиональной деформации и выгорания личности специалиста.

Человек может состояться в своей профессии, развиваться благодаря своей работе и приносить пользу людям своей деятельностью. Однако нередко многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности приводит к появлению профессиональной усталости. В какой-то момент у человека возникает ощущение, что что-то в его жизни складывается не так, как ему хотелось бы. Ключом к разгадке может служить выбранная им специальность, которая иногда способна влиять на человека, а также отсутствие карьерного роста и иные причины.

Профессия, так или иначе, накладывает свой неизгладимый отпечаток на личность человека, на его поведение в целом. Бывают случаи, когда особенности профессиональной деятельности не только не помогают человеку развиваться, но и способствуют его деградации, как специалиста, изменяя его профессиональные качества характерные для данной работы в противоположную сторону. Это может приводить к профессиональной деформации и выгоранию личности работника.

Цель данной выпускной квалификационной работы – разработать систему профилактики профессиональной деформации и выгорания в отделе правовой и кадровой работы Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края.

Для реализации данной цели были поставлены следующие задачи:

1. Пояснить значения и понятия профессиональной деформации и выгорания;
2. Проанализировать существующие подходы к оценке профессиональной деформации и выгорания;

3. Изучить внутреннюю среду организации;
4. Провести исследование в области профессиональной деформации и выгорания;
5. Разработать систему профилактики профессиональной деформации и выгорания.

Объектом исследования при выполнении выпускной квалификационной работы является персонал отдела правовой и кадровой работы Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края, предметом исследования – явления профессиональной деформации и выгорания у персонала организации.

Предполагается, что реализация разработанных предложений поможет снизить профессиональную деформацию и выгорание, повысить производительность труда.

Для исследования системы профилактики профессиональной деформации можно использовать общенаучные методы, такие как опросы (метод анкетирования и метод интервью), наблюдение и анализ действующей документации рассматриваемой организации.

Актуальность темы заключается в том, что на данный период времени профессиональная деятельность является одной из важнейших практически для каждого человека, и, безусловно, накладывает свой неизгладимый отпечаток на его личности. Также вторым аспектом актуальности данной темы является недостаточное количество исследований по вопросу профессиональной деформации и выгорания у государственных служащих.

Глава 1. Анализ источников по проблеме профессиональной деформации и выгорания.

1.1 Теоретический анализ явлений профессиональной деформации и выгорания

1.1.1 Профессиональная деформация: понятие, проявление, причины

Профессиональная деформация личности – это изменение свойств и качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентации, характера, способов общения и поведения), которое наступает под влиянием выполнения профессиональной деятельности.

Впервые термин «профессиональная деформация» ввел Питирим Сорокин как обозначение негативного влияния профессиональной деятельности на человека.

В настоящее время проблема влияния профессии на личность периодически рассматривается и исследуется психологами, социологами и другими специалистами, но по-прежнему остается недостаточно рассмотренной и поэтому актуальной.

Например, М. Я. Басов еще в первой половине XX века в своем исследовании говорил о том, что каждый профессиональный тип, представитель определенного вида профессии имеет свои характерные и отличительные черты, по которым его легко узнать с первого взгляда. Таким образом, можно сказать, что профессиональная деформация влияет на психическую, социальную и физическую жизнь человека.

Во второй половине XX века, исследование деформации личности не являлось актуальной проблемой для профессионального развития человека. Но в 90-е годы XX века проблемой профессиональной деформации личности заинтересовались социологи, педагоги, юристы. Начали появляться исследования, направленные на изучение деформации:

1. Сельского населения (А. В. Новокрещенова);
2. Духовной жизни личности и общества в целом (Л. Н. Леонов);
3. Сознания и самосознания (И. В. Вачков) [33];

4. Профессиональной компетентности (О. Б. Полякова) [34].

Впоследствии, накопленный материал о новом психологическом феномене, о профессиональном выгорании личности, приводит к попыткам объединения исследовательского материала, для того, чтобы разработать определенные психологические концепции влияния профессии (профессионализации) на структуру личности человека.

Однако, несмотря на большое количество исследований в области профессиональной деформации личности, на данный момент, в научной литературе не существует единого общего подхода к определению содержания понятия «профессиональная деформация». Возможно, это связано с тем, что природа данного феномена сложна по своей структуре и многообразию связей между формами проявления деформации в процессе профессиональной деятельности человека. В различных исследовательских работах встречаются такие термины, как «профессиональная деградация» и «профессиональная деструкция», которые используются в том же значении, что и термин «профессиональная деформация».

Под деградацией принято понимать ухудшение, утрату ранее накопленных профессиональных свойств за всю трудовую деятельность. Деструкция представляет собой разрушение сложившейся структуры личности. А деформация – это изменение в результате воздействия, как внешних факторов, так и внутренних.

Ю. М. Кузьмина в своей статье «Профессиональная деформация как негативное явление в деятельности специалиста социальной сферы» дает определения понятию «профессиональная деформация» в узком и широком смысле.

Профессиональная деформация (в широком смысле) – это след, который профессиональная деятельность накладывает на человека. Профессиональная деформация (в узком смысле) – это проявления в личности под влиянием некоторых особенностей профессиональной деятельности, таких психологических изменений, которые начинают негативно влиять на

осуществление этой деятельности и на психологическую структуру самой личности [1].

В 2004 году была издана Психологическая газета, в которой Г. Д. Трунов определяет феномен профессиональной деформации как проникновение «Я - профессионального» в «Я – человеческое», имея в виду, что при профессиональной деформации личности воздействие профессиональных рамок и установок не ограничивается исключительно профессиональной сферой. То есть, после выхода человека из профессиональной ситуации не происходит его естественного «выплавления», поэтому даже в личной жизни человек продолжает нести на себе «деформирующий отпечаток» своей определенной профессии [2].

В. Е. Орел утверждает, что «...существуют какие-то оптимальные пределы профессионализации человека, в которых осуществляется положительное влияние на его психические особенности. За этими пределами влияние может носить отрицательный характер. Данное явление мы называем профессиональной деформацией личности» [3].

Таким образом, феномен профессиональной деформации личности представляет собой довольно сложный и неоднозначный феномен, определений которому достаточно много. Обобщив определения вышеописанных исследователей в области профессиональной деформации, можно сказать, что профессиональная деформация – это когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, которая формируется из-за постоянного давления (влияния) внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности и приводит к формированию специфически-профессиональному типу личности.

Проявления профессиональной деформации имеют место во внешней среде профессиональной деятельности, взаимодействии с объектом деятельности. Во внутрисистемном общении, совместном выполнении служебных задач с другими работниками, контактах с руководителем, а так же и в среде непрофессиональной деятельности, даже может проявиться на физическом уровне.

Существует несколько систематизаций форм проявления профессиональной деформации личности. Опасность профессиональной деформации состоит в том, что даже малейшая ее степень может серьезно повлиять на эффективность профессиональной деятельности, деловые и личностные качества работника. Рассмотрим несколько систематизаций форм проявления профессиональной деформации:

1. Первая систематизация:

а) Должностная деформация – руководитель не ограничивает свои властные полномочия, у него появляется стремление к подавлению другого человека, нетерпимость к иному мнению, исчезает умение видеть свои ошибки, самокритичность, возникает уверенность, что собственное мнение единственно правильное.

б) Адаптивная деформация – пассивное приспособление личности к конкретным условиям деятельности, в результате чего у человека формируется высокий уровень конформизма, он перенимает безоговорочно принятые в организации модели поведения. При более глубоком уровне деформации у работника появляются значительные и иногда носящие ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в том числе властность, низкая эмоциональность, жесткость.

с) Профессиональная деградация – крайняя степень профессиональной деформации, когда личность меняет нравственные ценностные ориентиры, становится профессионально несостоятельной.

2. Систематизация Рогова Е. И. [36]:

Е. И. Рогов считает, что профессиональные деформации могут быть вызваны особенностями мотивационной сферы субъекта труда, состоящими в субъективной сверхзначимости трудовой деятельности при его низких функционально-энергетических возможностях, а также при относительно низком интеллекте [4]. Автор выделяет следующие деформации:

а) Общепрофессиональные деформации – деформации, типичные для работников определенной профессии. Они обусловлены инвариантными

особенностями используемых средств труда, предмета труда, профессиональных задач, установок, привычек, форм общения. Чем в большей степени специализированны предмет и средства труда, тем в большей мере проявляются дилетантизм новичка и профессиональная ограниченность погруженного только в профессию работника.

б) Типологические профессиональные деформации – вызваны слиянием, синтонностью личностных качеств с соответствующими функциями деятельности.

с) Индивидуальные деформации – деформации, обусловленные изменениями личности работника внешне не связанные с процессом деятельности, когда параллельно становлению профессионально важных качеств, происходит развитие качеств не имеющих, на первый взгляд, отношения к определенной профессии.

Э. Ф. Зеер выделяет следующую классификацию уровней профессиональных деформаций [35]:

1. Общепрофессиональные деформации, типичные для работников данной профессии. Например, для работников правоохранительных органов – синдром «асоциальной перцепции» (когда каждый человек воспринимается как потенциальный нарушитель).

2. Специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации по профессии. Например, в юридических и правозащитных профессиях: у следователя – правовая подозрительность; у оперативного работника – актуальная агрессивность; у адвоката – профессиональная изворотливость; у прокурора – обвинительность.

3. Профессионально-типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально-психологических особенностей личности — темперамента, способностей, характера — на психологическую структуру профессиональной деятельности. В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы:

а) деформации профессиональной направленности личности: искажение мотивации деятельности, перестройка ценностных ориентации, пессимизм, скептическое отношение к новичкам и нововведениям;

б) деформации, развивающиеся на основе каких-либо способностей: организаторских, коммуникативных, интеллектуальных и др. (комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, завышенная самооценка, психологическая герметизация, нарциссизм и др.);

с) деформации, обусловленные чертами характера: ролевая экспансия, властолюбие, «должностная интервенция», доминантность, индифферентность и др.

4. Индивидуальные деформации, обусловленные особенностями работников самых различных профессий. Например, когда отдельные профессионально важные качества и нежелательные качества, чрезвычайно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций. Например, сверхответственность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм и прочее. Следствием всех этих деформаций являются психическая напряженность, конфликты, кризисы, снижение продуктивности профессиональной деятельности личности, неудовлетворенность жизнью и социальным окружением [5].

Под причиной профессиональной деформации будем понимать ближайшее основание, опираясь на которое, можно объяснить сущность данного феномена и впоследствии проводить профилактики, ликвидируя эту причину. Выделяют следующие причины профессиональной деформации:

1. Монотонность выполняемой деятельности, особенно если смысл такой деятельности кажется сомнительным. Помимо этого, монотонный труд способствует стагнации профессионального развития личности, а также снижению интеллекта;

2. Вкладывание в работу больших личностных, энергетических ресурсов при недостаточном признании заслуг. Сотрудник отдаст всего себя в работе, но коллеги либо не замечают этого, либо воспринимают как должное;

3. Строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее выполнения. Требуется выполнять всю назначенную работу в срок, однако качественное выполнение данной работы пострадает;

4. Напряженность и конфликты в профессиональной среде, а также недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм. Желание выполнять работу качественно и в срок негативно воспринимается коллегами, они могут высмеивать, агрессивно нападать, считая, что сотрудник хочет выслужиться перед руководителем;

5. Нехватка условий для самовыражения личности. Творческий подход не воспринимается руководством, коллеги не поддерживают;

6. Работа без возможности дальнейшего обучения и карьерного роста. У сотрудников отсутствует личностный и карьерный (профессиональный) рост, сотрудник вынужден длительное время заниматься монотонной работой;

7. Неразрешенные личностные конфликты. Например, работнику нужно выполнить квартальный отчет, но он не может приступить к работе, пока его рабочее место не будет в идеальном состоянии [6].

1.1.2 Выгорание личности: понятие, признаки, причины

Для отечественной и зарубежной психологической науки проблематика психического выгорания личности является относительно новой. Став предметом научного изучения в середине 60-х годов XX века, на сегодняшний день она открывает для исследователей каждый раз новые области для изучения.

Термин «выгорание» впервые ввел в психологическую практику американский психиатр Фрейденбергер в 1974 году. Он дал такое определение понятию «выгорание» как психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Фрейденбергер определял синдром профессионального выгорания как

истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей [7].

Синдром профессионального выгорания связан с продолжительным воздействием стрессообразующих факторов средней интенсивности, связанных с профессиональной деятельностью. Таким образом, профессиональное выгорание – это длительный хронический стресс.

В отечественной психологии впервые упомянул об этом феномене Б. Г. Ананьев, он употреблял такой термин как «эмоциональное сгорание» для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек» и связанного с межличностными отношениями [8].

Со времени появления понятия «выгорание» исследование этого феномена было затруднено, по причине того, что существовала содержательная неоднозначность и многокомпонентность. Рассмотрим некоторые определения понятия «психического выгорания».

В. В. Бойко предлагает определять «синдром эмоционального сгорания» как «новейший, выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [9, с. 25]. По мнению В. В. Бойко, выгорание – динамический процесс, возникающий поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса.

Н. Е. Водопьянова в своей книге «Синдром выгорания: диагностика и профилактика» определяет данный феномен как долговременную стрессовую реакцию, возникающую вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности, которую можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов [10].

В. Е. Орел, проводя анализ многочисленных точек зрения о сущности профессионального выгорания, выявил ряд схожих моментов: «Психическое выгорание – это профессиональный феномен, представляющий собой

состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющегося в профессиях социальной сферы» [11].

В целом теоретические подходы к объяснению «выгорания» в зарубежных исследованиях можно разделить на три основных направления:

1. Индивидуально-психологическое, в котором триггерным механизмом для «выгорания» становится конфликт между завышенными ожиданиями от работы и не удовлетворяющей людей деятельностью;

2. Социально-психологическое, согласно которому причиной «выгорания» является специфика работы в социальной сфере, требующей чрезмерного количества неглубоких, но при этом «нагружающих» психику контактов с различными людьми. В настоящее время термин «выгорание» принято употреблять, в первую очередь, в контексте профессий, связанных с осуществлением помощи человеку, испытывающему негативные переживания и оказавшемуся в критической ситуации.

3. Организационно-психологическое, связывающее возникновение синдрома с типичными проблемами личности в организационной структуре (постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве; чрезмерные требования к работникам; передача ответственности сотрудникам, не имеющим полномочий; отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда; неэффективная система мотивирования персонала и прочее) [12].

Профессиональное выгорание характеризуется возникновением чувства безразличия к работе, коллегам (даже если раньше они были вам вполне симпатичны) и вообще ко всему происходящему. Человек теряет уверенность в себе, начинает обвинять себя в отсутствии знаний, опыта, компетентности и профессионализма.

Синдром профессионального выгорания сопровождается и физическими симптомами. Поскольку отрицательные эмоции постоянно накапливаются, это может привести к истощению эмоционально-энергетических ресурсов организма. Истощение выражается в повышенной утомляемости, постоянной

усталости, нарушениях сна (бессоннице), раздражительности, головных болях, ухудшении слуха и зрения (которое на первый взгляд может показаться беспричинным).

На возникновение синдрома профессионального выгорания существенно влияют три фактора — личностный, ролевой и организационный. Давайте рассмотрим каждый из факторов немного подробнее.

1. Личностный фактор.

На профессиональное выгорание не имеют влияния стаж, семейное положение и возраст. Однако психологи считают, что синдром профессионального выгорания чаще встречается у женщин, чем у мужчин. Женщины зачастую склонны более эмоционально переживать неудачи в профессиональной деятельности и проблемы в общении с коллегами.

Обычно профессиональное выгорание встречается у людей мягких, гуманных, склонных к сочувствию. Такие люди — идеалисты, они ориентированы на людей. При этом они легко загораются идеей, увлекаются, и это увлечение может доходить до фанатизма. Одновременно с этим синдром профессионального выгорания опасен для авторитарных, эмоционально холодных и сдержанных людей с низким уровнем эмпатии.

2. Ролевой фактор.

Синдрому профессионального выгорания гораздо меньше подвержены сотрудники коллективов, в которых четко распределены обязанности и ответственность работников, отсутствует или минимизирована конкуренция. А нечеткое или неравномерное распределение ответственности за профессиональные действия, несогласованность совместных усилий, отсутствие интеграции действий и конкуренция увеличивает вероятность профессионального выгорания.

3. Организационный фактор.

Синдром профессионального выгорания напрямую связан с напряженной психоэмоциональной деятельностью: необходимостью интенсивного общения, подкрепляемого эмоциями, интенсивного восприятия, переработки и

интерпретации информации, принятия решений. Также профессиональное выгорание вызывает неблагоприятная атмосфера в коллективе, неправильная организация и планирование деятельности, бюрократия, конфликты в коллективе, необходимость работы с психологически трудным контингентом (конфликтные клиенты, тяжелобольные, трудные подростки и пр.) [13].

Зарубежные исследователи W. Schaufeli и D. Enzmann предложили классификацию, которая построена по двум основаниям: характер сферы индивида и уровень проявления симптома.

1. Аффективные симптомы выгорания.

На индивидуально-психологическом уровне симптомы проявляются в депрессивном, мрачном настроении. Общий пессимистический настрой и упадок духа сохраняются независимо от воздействия различных факторов. Эмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани полного истощения в связи с большими затратами энергии на преодоление стрессовых воздействий. Снижение уровня эмоционального контроля ведет к развитию чувства тревоги и нервозности.

На межличностном уровне наблюдается раздражительность, чрезмерная чувствительность к воздействиям социальной сферы. Появляется эмоциональная черствость к окружающим людям, которая может сопровождаться вспышками раздражительности, а также гнева.

На организационном уровне отмечается заметное ощущение дискомфорта и чувство неудовлетворенности работой.

2. Когнитивные симптомы выгорания.

На индивидуально-психологическом уровне когнитивные симптомы связаны с нарушением протекания психических процессов и функций, это включает в себя забывание информации, появление ошибок в работе, снижение концентрации внимания.

На уровне межличностных контактов симптомами выгорания выступают циничное и негуманное восприятие клиентов, формирование представлений о себе, как о непогрешимой и во всем правой личности.

На организационном уровне возникают отрицательно окрашенные представления о коллегах и руководстве в целом, излишне критичное и даже довольно агрессивное отношение к окружающим людям.

3. Мотивационные симптомы выгорания.

На индивидуально-психологическом уровне симптомами выступают потеря смысла выполняемой работы и ее значимости.

На межличностном уровне проявляется потеря интереса к клиентам, безразличие к их нуждам и нежелание решать их проблемы, также появляются меркантильные интересы.

На организационном уровне симптомы заключаются в отсутствии желания работать, брать на себя ответственность и инициативу.

4. Поведенческие симптомы.

На индивидуально-психологическом уровне наблюдается повышение общего уровня возбуждения: неусидчивость, гиперактивность, потеря концентрации. Поведение может отличаться как импульсивностью, так и нерешительностью.

Межличностный уровень характеризуется двумя формами поведения. С одной стороны, наблюдается агрессивное поведение по отношению к окружающим людям, что порождает за собой конфликты, как на работе, так и в личной жизни. А с другой стороны, может иметь место тенденция к социальной изоляции, избеганию контактов с людьми.

На организационном уровне поведение отличается уменьшением продуктивности, несоблюдением трудовой дисциплины, отсутствием творческой инициативы, а также безразличием к выполнению профессиональных обязанностей.

5. Физические симптомы могут включать в себя:

- неопределенные жалобы на физический дистресс (например, головные боли, нарушения сна, общая усталость);
- психосоматические заболевания (например, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства желудочно-кишечного тракта);

- отдельные физиологические реакции (например, повышение давления) [14].

Причин профессионального выгорания довольно много. Но в своей работе я рассмотрю подробно 5 причин.

1. Работа на износ.

Когда работникам приходится работать на пределе возможностей, всё время сохраняется постоянный стресс. В определенный момент из-за этого возникает профессиональное выгорание. Для выявления подобного выгорания наиболее эффективным способом становится проведение доверительных бесед.

2. Нестабильное финансовое положение компании.

Приходится признавать, что во многих компаниях сотрудникам задерживают зарплату. Если подобная ситуация может возникнуть в компании, лучше сразу собрать сотрудников и объяснить причины проблемы с выплатами и ожидаемые сроки нормализации ситуации. Если у работников довольно развита лояльность, то можно говорить о готовности их понять позицию своего руководства.

3. Рутин.

Повседневные задачи у большинства сотрудников изо дня в день остаются одинаковыми. Через 1-1.5 года возникает желание дополнить работу чем-то новым, но не всегда существует подобная возможность.

4. Недовольство начальством и коллегами.

Работники в компаниях часто не располагают достаточными полномочиями, без возможности принимать решения самостоятельно. Следствием отсутствия достаточной свободы в работе становится профессиональное выгорание.

5. Невозможность карьерного продвижения.

При начале работы в компании многие молодые люди полагают, что уже спустя полгода удастся добиться повышения, начиная стремительно преодолевать ступени по карьерной лестнице. Когда подобного успеха

добиться не удастся, то существенно снижается эффективность их работы. Следствием этого может быть профессиональное выгорание.

1.2 Специфика профессиональной деформации и выгорания государственных служащих

В служебной деятельности стержневой основой является состояние профессионального здоровья, поддерживающего и развивающего задатки, способности. Формируя профессиональные ценности. Оно в целом положительно влияет на личность, так как на службе зрелый человек проводит большую часть своей жизни. Однако в неблагоприятных условиях деятельности (перенапряжение нервной системы, психотравмирующие факторы, перегрузки, монотонные условия, плохой психологический климат и конфликтная обстановка) могут возникнуть различные нарушения в состоянии здоровья и развитии психики, деформации личности.

Специфика профессиональной деформации заключается в том, что под влиянием исполнения профессиональной роли у госслужащего изменяются те или другие свойства психики и показатели здоровья личности, формируется профессионально-служебный тип личности, который проявляется и вне профессиональной сферы.

Профессиональная деформация здоровья в служебной деятельности отличаются по своей модальности и направленности. Они могут носить как положительный, так и отрицательный характер. Положительное влияние служебной деятельности на личность проявляется в формировании позитивного, ответственного отношения к труду, в накоплении служащим опыта, навыков, умений, в углублении интересов, в творческом подходе к работе. А отрицательные изменения личности служащих под влиянием их профессиональной роли проявляются в бюрократизме чиновников-служащих, в поучающем тоне обращения, эмоциональной черствости, приказном тоне управления, который также зачастую проявляется в кругу своих друзей и семье.

В феномене профессиональной деформации находит свое отражение нарушение фундаментального принципа акмеологии – принципа неразрывного единства сознания, здоровья личности, деятельности. Служебная деятельность формирует личность и накладывает свой отпечаток на многие ее особенности. Развитие личности в процессе служебной деятельности, влияние профессиональной роли на здоровье и психологию личности, формирование ее мировоззрения, ценностных установок, профессионального типа характера – это достаточно актуальная проблема для служебной деятельности.

К факторам, провоцирующим профессиональные деформации, относятся:

- 1) Повседневные психоэмоциональные перегрузки;
- 2) Государственная ответственность за результаты работы;
- 3) Значительная диспропорция между психическими затратами и личностными возможностями;
- 4) Недостаточно высоким социальным статусом;
- 5) Дефицит времени, остающегося для своей семьи, домашних дел, а также отдыха.

Для профессиональных деформаций государственных служащих характерно:

- 1) Снижение ситуативного реагирования в профессиональных ситуациях;
- 2) Невысокий уровень рефлексивности;
- 3) Отождествление личностной позиции с профессиональной позицией;
- 4) Дефицит внутренних ресурсов, а следствием – упрощение служебной деятельности до коррупции.

Последняя характеристика рассматривается как деформация личности профессионала служебной деятельности, впоследствии этого может страдать его субъективность, которую в данном случае можно рассматривать как основу личности, как интегральную способность человека выстраивать стратегию жизни в соответствии с собственными целями и ценностями государства, всего общества, а также коллектива, в котором работает человек. Субъективность

может проявляться и в активной творческой позиции государственного служащего, в способности к саморегуляции и саморефлексии состояния собственного здоровья в деятельности. А также профессиональной деформации здоровья, а это то состояние, которое приводит к утрате профессионализма в служебной деятельности.

Высокий уровень профессиональных деформаций государственных служащих с большим стажем обусловлен длительным воздействием профессиональных стрессов, а у начинающих государственных служащих – адаптацией к новой для них профессиональной среде.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что развития профессиональной деформации на любом этапе требует необходимости разработки профилактических и реабилитационных мер, которые будут снижать риск деформации, а также нейтрализовать его негативные последствия [22].

1.3 Анализ подходов к оценке профессиональной деформации и выгорания

В литературе выделяют два вида профессиональных деформаций:

1. Деформация личности [15, 16];
2. Деформация деятельности [23, 24].

Выделение в феномене профессиональной деформации двух сторон, - деятельностной и личностной, - позволяет не относиться к рассматриваемому явлению как к фатальному результату. Выявление деформации личности означает, что к личности относятся как к «клейму». Выявление же в деятельности негативных элементов и связей позволяет предложить воздействия, которые будут направлены на исправление деформированного поведения и оптимизацию профессиональной деятельности.

Поскольку личность формируется и развивается в деятельности, то в определенном смысле можно говорить о личности как следствии особенностей деятельности. Но с другой стороны, характеристики личности также оказывают

свое влияние на особенности реализации деятельности. При всем этом деформации деятельности могут рассматриваться в качестве внешнего проявления деформации личности.

В качестве основной причины профессиональной деформации выделяются разделение труда и узкая специализация деятельности. Р. М. Грановская связывает профессиональную деформацию с выработкой и закреплением стереотипных действий, которые неблагоприятно влияют на выполнение работы и на поведение в быту. Исследователь пишет, что осуществление «профессиональной роли, особенно если она лично значима для человека и выполняется им продолжительное время, оказывает значительное влияние на такие элементы структуры его личности, как установки, ценностные ориентации, мотивы деятельности, отношение к другим людям» [16, с. 405].

С. П. Безносков в качестве причин профессиональной деформации выделяет специфику ближайшего окружения, с которым вынужден общаться специалист, а также специфику профессиональной деятельности. Исследователь пишет: «специфические предметы деятельности и их средства являются деформирующими факторами сознания субъекта профессиональной деятельности» [15, с. 94].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в результате специализации возникает «профессиональный тип человека», на формирование которого прямое влияние оказывает профессиональный опыт.

Далее рассмотрим профессиональное (эмоциональное) выгорание. Выделяется две основных теоретических структуры профессионального (эмоционального) выгорания:

1. Выгорание как синдром;
2. Выгорание как процесс.

Синдром эмоционального выгорания – специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих трудовых обязанностей тесно общаться с людьми.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в:

- 1) Чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения;
- 2) Дегуманизации, то есть в развитии негативного отношения к своим коллегам;
- 3) Негативном самовосприятии в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства.

Выделяют три основных фактора, которые играют существенную роль в синдроме эмоционального выгорания – личностных, ролевой и организационный [13].

Также можно выделить еще один фактор, который обуславливает синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым работнику приходится иметь дело в сфере общения. К психологически трудному контингенту можно отнести конфликтных сотрудников, клиентов.

Рассмотрев профессиональное (эмоциональное) выгорание как синдром, следующим этапом стоит описать профессиональное (эмоциональное) выгорание как процесс.

Процессуальные модели эмоционального выгорания рассматривают выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы или стадии. Процессуальные модели рассматривают динамику развития профессионального (эмоционального) выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Дж. Гринберг (2002) предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как прогрессирующий процесс, в составе которого присутствует 5 стадий:

1. Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»).

Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочего процесса возникает стресс, по причине которого, профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия эмоционального выгорания («недостаток топлива»).

Появляются усталость, апатия, также могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду либо исчезают привлекательность работы в данной организации, следовательно, снижается продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность от профессиональных обязанностей работника.

3. Третья стадия эмоционального выгорания (хронические симптомы).

Чрезмерная работа без должного отдыха приводит к таким физическим явлениям, как изнеможение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям, к которым относится хроническая раздражительность, злоба, чувство подавленности, «загнанность в клетку».

4. Четвертая стадия эмоционального выгорания (кризис).

На этой стадии, как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего работник может как частично, так и полностью терять свою работоспособность. Эта стадия также характеризуется неудовлетворенностью собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»).

Эта стадия характеризуется тем, что физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, которые угрожают жизни человека. У человека появляется множество проблем, вследствие чего карьера может оказаться под угрозой.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман описывает развитие процесса эмоционального выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. В них входят [26]:

1. Физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах, таких как физическое истощение;
2. Аффективно-когнитивные реакции, например, эмоциональное или мотивационное истощение, деморализация, деперсонализация;

3. Поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения, например, дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная продуктивность, низкая мотивация.

В этой модели присутствует 4 стадии:

1) Стадия напряженности, которая связана с дополнительными усилиями по адаптации к рабочим требованиям.

2) Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса.

3) Третья стадия включает в себя реакцию трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальной интерпретации.

4) Четвертая стадия представляет собой выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса [25].

Таким образом, профессиональное выгорание представляет собой деструктивный процесс потери профессиональной эффективности, снижения коммуникативных качеств и развития нервно-психической дезадаптации вплоть до необратимых изменений личности.

1.4 Выводы по первой главе

Таким образом, описав профессиональную деформацию и выгорание, можно сделать следующие выводы.

Профессиональная деформация – это проявление в личности под влиянием некоторых особенностей профессиональной деятельности, таких психологических изменений, которые начинают негативно влиять на осуществление трудовой деятельности, а также на психологическое состояние самой личности.

Исследователи в области профессиональной деформации выделяют два вида профессиональных деформаций: деформация личности и деформация

деятельности. Это позволяет не относиться к рассматриваемому явлению как к фатальному результату.

Наиболее традиционной является систематизация Э. Ф. Зеер, который выделяет такие уровни профессиональных деформаций: общепрофессиональные деформации, специальные деформации, профессиональные деформации, профессионально-типологические деформации, а также индивидуальные деформации.

Профессиональное (эмоциональное) выгорание – долговременная стрессовая реакция, которая возникает вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. Профессиональное (эмоциональное) выгорание можно рассматривать в аспекте личностной деформации, которая проходит под влиянием профессиональных стрессов.

Наиболее традиционным и общепринятым является понимание выгорания, которое было предложено К. Маслач. Выгорание – это такое состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое проявляется в профессиях, которые тесно связаны общением с людьми.

В профессиональном (эмоциональном) выгорании выделяется две основных структуры: выгорание как синдром и выгорание как процесс.

Существует множество мнений относительно того, какие факторы влияют на возникновение профессиональной деформации и выгорания, но исследователи сходятся в едином мнении, что один из главных источников профессиональной деформации и выгорания – это взаимодействие с людьми.

Причин профессионального выгорания довольно много, но есть пять основных причин, которые описаны во многих исследовательских работах:

1. Работа на износ;
2. Нестабильное финансовое положение предприятия;
3. Рутинная работа;
4. Недовольство руководителем либо коллегами (сотрудниками);
5. Невозможность карьерного роста (продвижения).

Специфика профессиональной деформации и выгорания государственных служащих отличается тем, что под влиянием исполнения своих служебных обязанностей у государственного служащего изменяются свойства психики и показатели здоровья в общем. Также может формироваться профессионально-служебный тип личности, который будет проявляться не только в рамках трудовой деятельности, но и вне профессиональной сферы.

К факторам, которые провоцируют профессиональную деформацию и выгорание у государственных служащих можно отнести:

1. Повседневные психоэмоциональные перегрузки;
2. Государственная ответственность за результаты выполненной работы;
3. Недостаточно высокий социальный статус;
4. Дефицит времени.

Таким образом, можно сказать о том, что профессиональная деформация и выгорание, прежде всего, связано с управлением персоналом. Ведь управление персоналом в первую очередь направлено на адаптацию персонала, его обучение, развитие, а также стратегическую работу с персоналом.

Глава 2. Анализ предприятия.

Текст Главы 2 изъят по требованию правообладателя

Глава 3. Разработка системы профилактики профессиональной деформации и выгорания.

Текст Главы 3 изъят по требованию правообладателя

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деформация и выгорание представляет собой изменение качеств личности, которые наступают под влиянием длительного выполнения трудовых обязательств.

Наиболее высокое воздействие профессиональная деформация и выгорание оказывают на ту деятельность работы, связанную с взаимодействием с людьми.

Целью данной выпускной квалификационной работы являлась разработка системы профилактики профессиональной деформации и выгорания в отделе правовой и кадровой работы Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края.

Для достижения данной цели был выполнен ряд задач:

1. Даны значения и понятия профессиональной деформации и выгорания;
2. Проанализированы существующие подходы к оценке профессиональной деформации и выгорания;
3. Изучена внутренняя среда организации;
4. Проведено исследование в области профессиональной деформации и выгорания;
5. Разработана система профилактики профессиональной деформации и выгорания.

В ходе работы было выявлено, что в отделе правовой и кадровой работы Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края существует проблема профессионального (эмоционального) выгорания, которую возможно решить следующими предложенными мной направлениями:

1. Улучшение морально-психологического климата в коллективе и в организации в целом с помощью проведения корпоративных мероприятий, совместных выездов на природу, участием в квестах, играх, проведением соревнований между отделами. Также улучшению морально-психологического

климата будет содействовать проведение социально-психологических тренингов, направленных на укрепление доверия между сотрудниками.

2. Повышение содержательности и привлекательности труда с помощью совершенствования организации рабочих мест, предупреждения и снижения монотонности труда путем чередования операций, введением частых, но коротких регламентированных перерывов.

3. Улучшением корпоративной культуры с помощью создания помещения для психологической разгрузки, комнаты интеллектуального отдыха, которая может включать в себя шахматный стол, нарды и прочее.

Реализация разработанных мной предложений, возможно, поможет снизить профессиональную деформацию и эмоциональное выгорание, а также повысить производительность труда, улучшить взаимоотношение в коллективе, повысить лояльность сотрудников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Кузьмина Ю. М. Профессиональная деформация как негативное явление в деятельности специалиста [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/375170/>
2. Трунов Г. Д. И снова о профессиональной деформации // Психологическая газета №6, 2004. С. 32-34.
3. Орел В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания, 2006.
4. Рогов Е. И. Выбор профессии: становление профессионализма. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 336 с.
5. Зеер Э. Ф. Психология профессий. М.: Академический проект, 2008
6. Причины возникновения профессиональной деформации [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://studme.org/1581102325446/psihologiya/prichiny_vozniknoveniya_professiona_lnoy_deformatsii
7. Freudenberger H. J. Staff burn-out // Journal of Social Issues/ 1974
8. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания – СПб.: Питер, 2001.-288 с.
9. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
10. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 358 с.
11. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности/ В. Е. Орел. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.
12. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности // Культурно-историческая психология, 2010. С. 27-36.
13. Бабанов С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания / С. А. Бабанов // Трудный пациент /2009. - №12

14. Schaufeli W. B. the burnout companion to study and practice: a critical analysis / W. B. Schaufeli , D. Enzmann – Washington DC: Taelor & France, 1998
15. Безносмов С. П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
16. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. 6-е изд. – СПб.: Речь, 2010. 560 с.
17. Диагностика эмоционального выгорания личности В. В. Бойко // Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов – М.: Издательство института Психотерапии, 2002. - 490 с.
18. Елдышова О. А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях // Сборник статей выступлений. – Москва, 2006. – С. 38-41
19. Водопьянова Н. Е. , Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб Питер, 2008. – 358 с
20. Опросник выгорания Маслач [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://psylab.info/Опросник_выгорания_Маслач
21. Лозинская Е. И., Лутова Н. Б., Вид В. Б. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста МВІ). Методические рекомендации. НИПНИ им. Бехтерева, 2007
22. Казакова А. Ю. Статья в журнале – научная статья Академия при президенте РФ (РАНХиГС) – 2011. С. 141-150
23. Сыманюк Э. Э., Зеер Э. Ф. Психология профессиональных деструкций. – М.: Академический проект; Деловая книга, 2005 – 240 с.
24. Шаталова Н. И. Деформации трудового поведения работника// Социологические исследования. 2000 №7. С. 26-33.
25. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е издание – СПб.: 2016 – 336 с.
26. Perlman B, Hartman EA. Burnout: Summary and Future and Research //Human relations. 1982 V.35

27. Райкова Е. Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой ученый. – 2011. – №5. – С. 92-97.
28. Коваленко А. В., Шиканов Л. А. Профессиональная деформация личности. Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2009. - 20с.
29. Википедия [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Профессиональная_деформация
30. Синдром психологического выгорания как результат профессионального стресса [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://alvild.narod.ru/Page/St/Stress.htm#Выгорание>
31. Профессиональное выгорание [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://strana-sovetov.com/career/3493-professional-burnout.html>
32. Официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии Красноярского края [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mpr.krskstate.ru>
33. Вачков И. В., Гриншпун И., Пряжников Н. Введение в профессию психолог – М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2007. – 464 с.
34. Полякова О. Б. Профессиональные деформации личности: понятие, структура, диагностика, особенности. – М.: Изд-во МПСУ, 2013. – 272 с.
35. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития / Э.Ф. Зеер / 2-е изд.. М.: Изд-во «AcademiA», 2007. 240 с.
36. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: учебное пособие: в 2-х ч. / Е.И. Рогов. М.: Изд-во «ЮРАЙТ», 2014. 529 с.
37. Сыманюк Э.Э. Профессиональные деструкции педагога: методология, теория и практика / Э.Э. Сыманюк. Екатеринбург: Изд-во УГПУ, 2007. 307 с.
38. Заренков В. А. Управление проектами: учебное пособие / В. А. Заренков. – СПб.: СПбГАСУ, 2006. – С. 43-48
39. Титов А. А. Управление проектами на предприятиях / Вестник ЮУрГУ. - №30. – 2012. С. 131-135

40. Ульрих Д. Эффективное управление персоналом: новая роль HR-менеджера в организации. – М.: «Вильямс», 2006. – С. 304.
41. Мумладзе Р.Г. Экономика и социология труда – М.: КНОРУС, 2007.
42. Веснин В. Р. Управление персоналом. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2011. – 688 с.
43. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом: учеб. / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 304 с.
44. Архангельский Г. Корпоративный тайм-менеджмент. Энциклопедия решений. – М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2010.
45. Грибов В. Д. Менеджмент: учебное пособие / В Д. Грибов. – 6-е изд. – М.: КноРус, 2013. – 275 с.
46. Козьяков Р. В. Психология управления: учебное пособие / Р. В. Козьяков. – М.: Директ-Медиа, 2014. – 201 с.
47. Черепкова Н. В. Социально-психологический климат как неотъемлемая часть трудового процесса в коллективе [Электронный ресурс] // БМИК. – 2011. - №1. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psyhologicheskii-klimat-kak-neotemlemaya-chat-trudovogo-rotsessa-v-kollektive>
48. Царенко С. Увлечение вовлечением: что нужно сделать, чтобы сотрудники работали // Кадровик.ру. – 2012. - №6.
49. Долженко Р. А. Удовлетворенность, лояльность, вовлеченность персонала // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – № 9, 2014. – С. 157-162.
50. Одегов, Ю.Г. Мотивация трудовой деятельности: учебно-практическое пособие / Ю.Г.Одегов. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 336 с. - ISBN 978-5-94280-424-4.
51. Щекин Г. В. Теория и практика управления персоналом. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 280 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Организационная структура Министерства природных ресурсов и
экологии Красноярского края

Приложение А изъято по требованию правообладателя

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Текст опросника «Диагностика уровня эмоционального выгорания личности» В. В. Бойко

Утверждение	Да	Нет
1. Организационные недостатки на работе (учебе) постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.		
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.		
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности.		
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать/учиться (менее продуктивно, качественно, медленнее).		
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.		
6. От меня как профессионала/человека мало зависит благополучие партнеров.		
7. Когда я прихожу с работы/учебы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.		
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).		
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует долг, в том числе профессиональный.		
10. Моя работа/учеба притупляет эмоции.		
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.		
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний.		
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.		
14. Работа/взаимодействие с людьми приносит все меньше удовлетворения.		
15. Я бы сменил место работы/учебы, если бы представилась возможность.		
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру поддержку, услугу, помощь, в том числе профессиональную.		
17. Мне всегда удастся предотвратить влияние плохого настроения на контакты, в том числе деловые.		
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.		
19. Я настолько устаю на работе /учебе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.		

Утверждение	Да	Нет
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.		
21. Иногда самые обычные ситуации общения вызывают раздражение.		
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.		
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.		
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе/учебе или партнерах у меня портится настроение.		
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.		
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами и другими людьми.		
27. Обстановка на работе/учебе мне кажется очень трудной, сложной.		
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой/учебой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.		
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.		
30. В общении я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».		
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.		
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).		
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.		
34. Я очень переживаю за свою работу/учебу.		
35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.		
36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.		
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.		
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.		
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.		
40. Некоторые стороны (факты) моей жизни вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.		

Утверждение	Да	Нет
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.		
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на “хороших” и “плохих”.		
43. Усталость от работы/учебы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.		
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.		
45. Обычно я прихожу на работу/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.		
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.		
47. Иногда встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.		
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.		
49. На работе/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.		
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.		
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).		
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.		
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).		
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.		
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.		
56. Я часто работаю через силу.		
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.		
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.		
59. Иногда иду на работу/учебу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.		
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.		
61. Контингент партнеров, с которым я работаю/взаимодействую, очень трудный.		
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.		
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.		

Утверждение	Да	Нет
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе у меня серьезные проблемы.		
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.		
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.		
67. Чаще всего после рабочего/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.		
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.		
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.		
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.		
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.		
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.		
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.		
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.		
75. Моя карьера складывается удачно.		
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.		
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.		
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.		
79. Моя усталость на работе/учебе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.		
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.		
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми, в том числе на работе/учебе.		
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.		
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.		
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.		

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Ключ к диагностике уровня профессионального выгорания В. В. Бойко

«Напряжение»							
Переживание психотравмирующих обстоятельств	+1 (2)	+13 (3)	+25 (2)	-37 (3)	+49 (10)	+61 (5)	-73 (5)
Неудовлетворенность собой	-2 (3)	+14 (2)	+26 (2)	-38 (10)	-50 (5)	+62 (5)	+74 (3)
«Загнанность в клетку»	+3 (10)	+15 (5)	+27 (2)	+39 (2)	+51 (5)	+63 (1)	-75 (5)
Тревога и депрессия	+4 (2)	+16 (3)	+28 (5)	+40 (5)	+52 (10)	+64 (2)	+76 (3)
«Резистенция»							
Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	+5 (5)	-17 (3)	+29 (10)	+41 (2)	+53 (2)	+65 (3)	+77 (5)
Эмоционально-нравственная дезориентация	+6 (10)	-18 (3)	+30 (3)	+42 (5)	+54 (2)	+66 (2)	-78 (5)
Расширение сферы экономии эмоций	+7 (2)	+19 (10)	-31 (2)	+43 (5)	+55 (3)	+67 (3)	-79 (5)
Редукция профессиональных обязанностей	+8 (5)	+20 (5)	+32 (2)	-44 (2)	+56 (3)	+68 (3)	+80 (10)
«Истощение»							
Эмоциональный дефицит	+9 (3)	+21 (2)	+33 (5)	-45 (5)	+57 (3)	-69 (10)	+81 (2)
Эмоциональная отстраненность	+10 (2)	+22 (3)	-34 (2)	+46 (3)	+58 (5)	+70 (5)	+82 (10)
Деперсонализация	+11 (5)	+23 (3)	+35 (3)	+47 (5)	+59 (5)	+71 (2)	+83 (10)
Психосоматические и психовегетативные нарушения	+12 (3)	+24 (2)	+36 (5)	+48 (3)	+60 (2)	+72 (10)	+84 (5)

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Текст опросника уровня выгорания Маслач

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.							
2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».							
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.							
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.							
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненным и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).							

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.							
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.							
8. Я чувствую угнетенность и апатию.							
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.							
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.							
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.							
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.							

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.							
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.							
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненным и и коллегами.							
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.							
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.							
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.							

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.							
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня в моей работе.							
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.							
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.							

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Ключ к опроснику уровня выгорания Маслач

Шкала	Пункты	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0 – 15 баллов	16 – 24 балла	25 и более баллов
Деперсонализация	0 – 5 баллов	6 – 10 баллов	11 и более баллов
Редукция проессионализма	37 и более баллов	31 - 36 баллов	30 и менее баллов